

# Oppsummering av brukertest for Asker kommune 30. november og 1. desember 2022

## Gjennomføring

- Brukertesten ble gjennomført av Netlife for Asker kommune
- Testen ble gjennomført 30. november og 1. desember
- Totalt 7 personer deltok i brukertesten

## Dette ble testet

- Dagens brukerreise for plan, bygg og eiendom, spesielt relatert til byggesaker på dagens nettsider
- Prototype av ny seksjonsside for plan, bygg og eiendom
- Prototype av ny seksjonsside for byggesaker

## Deltakerne

- Deltakerne hadde et aldersspenn på 32 til 65 år, hvorav majoriteten var menn i 40- og 50-årene.
- 5 av deltakerne hadde erfaring med byggesaker i Asker kommune i varierende grad – alt fra å være i en undersøkende startfase til én som hadde gjennomført en prosess som hadde strukket seg over et år.
- 2 hadde ingen tidligere erfaring på området.

# Hovedfunn

## Brukerreisen

### 1. Brukerne starter ofte på Google

En overvekt av testdeltakerne startet brukerreisen ved å søke i Google, selv om de visste at informasjonen finnes på nettsidene hos Asker kommune.

### 2. Brukerne som går direkte til Asker kommunes nettside, starter ofte med internsøket

De av brukerne som starter ved å gå direkte til [asker.kommune.no](http://asker.kommune.no), dras ofte mot søkefeltet på forsiden, fremfor å klikke seg frem – de anser dette som “minste motstands vei”.

### 3. Brukerne som klikker seg videre til “Plan, bygg og eiendom” og “byggesak” finner ikke internsøket

Testdeltakerne som enten landet på “plan, bygg og eiendom” eller “byggesaker”, eller klikket seg inn dit, forsto ikke at de kunne finne internsøket ved å klikke på hovedmenyen.

- Én bruker sa at han ville brukt søkefunksjonen hvis den hadde eksistert.
- Én bruker klikket seg tilbake til forsiden på [asker.kommune.no](http://asker.kommune.no) for å bruke internsøket.
- Flere antok at søkeløsningen for saksinnsyn og kartløsningen i prototypen på henholdsvis “plan, bygg og eiendom” og “byggesaker” også fungerte som et internsøk for sidene under “plan, bygg og eiendom”.

**Kommentar:** Dette samsvarer med våre funn fra kvantitativ innsikt, hvor internsøket er minimalt brukt når brukerne først står på “plan, bygg og eiendom” og tilhørende undersider. En hypotese basert på den kvantitative innsikten kombinert med adferd vi så i brukertesten er at majoriteten av de som bruker internsøket relatert til plan, bygg og eiendom, bruker dette fra forsiden – og altså ikke ved å klikke seg i inn i menyen.

### 4. Brukerne forstår ikke alltid at de blir sendt videre til eksterne sider

I tilfellene hvor brukerne sendes videre til eksterne løsninger som for eksempel DiBK eller eByggesøk, oppfatter ikke alle at dette er eksterne sider som ikke ligger under Asker kommune. Noen av testdeltakerne påpekte at de ikke forsto hvorfor informasjonen plutselig ble mer generell, og ikke nevnte Asker. De forventet at Asker-konteksten fremdeles var der, selv om designet endret seg markant.

## Prototypene

### 1. Søkefunksjonen for saksinnsyn fungerte etter hensikten

De aller fleste av testdeltakerne forsto raskt at man kunne søke etter saksinnsyn for pågående eller tidligere byggesaker ved hjelp av søkefunksjonen for dette. Én av testdeltakerne som ikke hadde tidligere erfaringer med byggesaker, brukte en del lengre tid på å forstå dette.

### Innsyn i byggesaker, postlister og politiske saker

Velg kategori

Søk med adresse eller gårds- og bruksnummer

Byggesaker ↓

Nedre Askerhagen 7

Søk

### 2. ...men søkefunksjonen ble også mistolket som en generell søkefunksjon for nettsidene under “plan, bygg og eiendom”

De aller fleste brukerne misforsto også søkefunksjonen for saksinnsyn og for søk i kartløsningen som generelt søk hvor de kunne søke på all informasjon. Brukerne leste verken overskriften over søkefeltet eller beskrivelsen over input-feltene.

### 3. De tre boksene på “byggesak” sugde til seg all oppmerksomhet

De tre nye boksene med henholdsvis “veiledning”, “forhåndskonferanse” og “send søknad” tok alt for mye visuell vekt, som gjorde at flesteparten av testdeltakerne stoppet helt opp ved disse fremfor å se etter mer informasjon lenger ned på siden.

#### Skal du gjøre noe på egen eiendom?

##### Veiledning

Er du usikker på om du må søke tillatelse, hva du må søke om eller hvordan du fyller ut en søknad? Veilederen hjelper deg med dette!

Start veilederen



##### Forhåndskonferanse

Har du allerede startet planleggingen, kan det være lurt å avholde en forhåndskonferanse med kommunen for å avklare rammene for videre saksbehandling.

Bestill forhåndskonferanse



##### Send søknad

Er planene lagt og du føler deg trygg på at du har den informasjonen du trenger, kan du sende en byggesøknad til oss.

Start eller fortsett på søknad



## 4. Brukerne stoppet å scrolle når det ble for mye luft mellom seksjonene

En overvekt av testdeltakerne stoppet å scrolle og lete etter informasjon lengre ned på siden i tilfellene hvor det ble for mye luft mellom seksjonene. De følte ikke at det kom til å være mer informasjon lengre ned på siden, og stoppet derfor helt.

### Slik kan du påvirke

Har du tanker om hvordan Asker kommune skal utvikle seg videre? Finn ut hvordan du kan formidle dine forslag.

### Kontakt Plan, bygg og eiendom

Har du en saksbehandler eller vet du hvem du skal kontakte?

Søk etter kontaktinformasjon til ansatte i Asker kommune →

Er du usikker på hvem du skal kontakte?

Ring sentralbordet på telefon 66 70 00 00 eller send e-post til [post@asker.kommune.no](mailto:post@asker.kommune.no)

### Aktuelle saker fra Plan, bygg og eiendom



#### Salg av utbyggingsområde på Høn

Sist oppdatert 25.10.2022

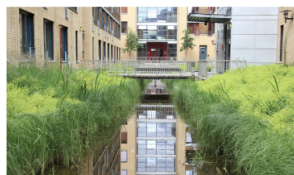
I forbindelse med utviklingen av området Høn-Landås legger kommunen nå ut fire utbyggingsfelter for salg.



#### Kvikkleire og grunnforhold

Sist oppdatert 25.10.2022

Kartlegging av grunnforholdene i tidligere Asker kommune og Hurum kommune viser at det ikke er funnet potensielt skredfarlige soner.



#### Klimatilpasning av bygg

Sist oppdatert 25.10.2022

Få tips fra Miljødirektoratet om hvordan du bør sjekke huset for å møte klimaendringene.

## 5. Folk vil ha veiledning

I de aller fleste tilfellene hvor testdeltakerne skulle finne info om byggesøknader og byggeprosessen, startet de enten ved å klikke på “veiledning” på “plan, bygg og eiendom” eller på “start veilederen” fra “byggesaker”.

### Veiledning

Få veiledning til plan og byggeprosesser.

#### Veiledning

Er du usikker på om du må søke tillatelse, hva du må søke om eller hvordan du fyller ut en søknad? Veilederen hjelper deg med dette!

Start veilederen



Når testdeltakerne ble spurt om å finne informasjon om spesifikke oppgaver som “nabovarsel” og “ferdigattest”, var det fortsatt en majoritet som gikk via veilederen på “byggesaker”-siden til tross for at det var spesifikke innganger til disse i seksjonen under. Dette må imidlertid til en viss grad ses også i sammenheng med punkt 3 om at de tre blå boksene sugde til seg all oppmerksomhet hos testdeltakerne.

## 6. Å ha kontaktinfo på sidene til “plan, bygg og eiendom” oppleves som positivt

4 av testdeltakerne, når de omsider scrollet seg ned, kommenterte at det var fint at kontaktinfoen var der fordi dette kunne være vanskelig å finne ellers. Selv om dette ikke nødvendigvis var noe testdeltakerne følte at de trengte, bidro det til et positivt inntrykk.

Én testdeltaker var ekstra positiv på grunn av at han opplevde det som om kommunen tidligere ønsket å skjule slik informasjon.

### Kontakt Plan, bygg og eiendom

Har du en saksbehandler eller vet du hvem du skal kontakte?

Søk etter kontaktinformasjon til ansatte i Asker kommune →

Er du usikker på hvem du skal kontakte?

Ring sentralbordet på telefon 66 70 00 00 eller send e-post til [post@asker.kommune.no](mailto:post@asker.kommune.no)

## 7. Å bruke et språk vanlige folk forstår er viktig, men i noen tilfeller bør en ikke undervurdere brukerne

Når en skal bruke språk som vanlige folk forstår bør dette være basert på innsikt så langt det lar seg gjøre. De fleste testdeltakerne brukte lang tid på å forstå at man kunne finne informasjon om ferdigattest som en trengte etter en var ferdig å bygge under lenken “når du er ferdig å bygge”. En hypotese her er at brukere som er så kommet så langt i prosessen har opparbeidet seg en viss basiskunnskap, og en bør dermed ikke være redd for bruke fagspesifikke begrep i noe større grad, som for eksempel “ferdigattest”.

### Når du er ferdig å bygge

Søk om ferdigattest eller midlertidig brukstillatelse.

## 8. Aktuelle saker er positivt, men ikke viktig

De av brukerne som scrollet seg ned til aktuelle saker under “plan, bygg og eiendom” kommenterte at det var fint å kunne lese slike saker, selv om de ikke opplevde dette som viktig – men bidro positivt til inntrykket av sidene.

### Aktuelle saker fra Byggesak



#### Brannsikkerhet på campingplasser

Sist oppdatert 25.10.2022

For å styrke brannsikkerheten og forenkle reglene for campingnæringen, vil regjeringen innføre nye krav til avstand, parsellinndeling og branngater på norske campingplasser. Reglene trer i kraft til campingsesongen 2022.



#### Byggeskikkprisen 2022

Sist oppdatert 25.10.2022

Asker kommunes byggeskikkpris er en hederspris for bebyggelse og uteanlegg i kommunen, som gjennom sin utforming, sin innvirkning på miljøet og sin innpasning til terreng og stedlige byggetradisjoner kan bidra til å heve den allmenne byggeskikk.



#### Strømstøtte

Sist oppdatert 25.10.2022

Er du i tvil om din bolig omfattes av strømstøtten? Her finner du svaret.